

4Q11 Aktionärsbrief

Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre

Im Jahr 2011 verzeichnete die Credit Suisse einen den Aktionären zurechenbaren Reingewinn von CHF 1'953 Mio., einen bereinigten* Reingewinn von CHF 2'406 Mio., eine Eigenkapitalrendite von 6,0% und eine bereinigte* Eigenkapitalrendite von 7,3%. Das Umfeld im vergangenen Jahr war geprägt von anhaltenden Bedenken bezüglich der Schuldenkrise in Europa, einer allgemeinen Abschwächung der Weltwirtschaft, historisch niedrigen Zinsen und sehr volatilen Finanzmärkten. Der Netto-Neugeldzufluss belief sich auf insgesamt CHF 40,9 Mia.

Unser Ergebnis im vierten Quartal 2011 war enttäuschend. Wir verzeichneten einen den Aktionären zurechenbaren Reinverlust von CHF 637 Mio., einen Vorsteuerverlust (Kernergebnis) von CHF 998 Mio. und einen Nettoertrag (Kernergebnis) von CHF 4'473 Mio. Dieses Ergebnis widerspiegelt zum einen das schwierige Marktumfeld im Berichtsquartal, zum anderen die Auswirkungen der Massnahmen, die wir zur raschen Anpassung unseres Geschäfts an die neuen Marktbedingungen und die veränderten aufsichtsrechtlichen Bestimmungen getroffen haben. Über eine branchenweit führende Kapitalisierung zu verfügen, gehört zu unseren obersten Prioritäten. Wir haben die Kernkapitalquote unter Basel 2.5 weiter um 0,9 Prozentpunkte auf 15,2% und die Core-Tier-1-Ratio unter Basel 2.5 um 0,7 Prozentpunkte auf 10,7% erhöht.

Zur Jahresmitte 2011 beschlossen wir, unsere Risiken und Kosten deutlich abzubauen. Dieser Entscheid beruhte auf unserer Einschätzung, dass sich der Markt und das aufsichtsrechtliche Umfeld im Umbruch befinden und wir die Credit Suisse im neuen Umfeld erfolgreich positionieren können, indem wir unser Geschäftsmodell vor unseren Mitbewerbern darauf ausrichten. Die regulatorischen Entwicklungen und die verhaltene Marktstimmung in der zweiten Hälfte 2011 haben unsere Einschätzungen bestätigt.

Die beschleunigte Umsetzung unseres Plans zur Risikoreduktion, der Ausstieg aus Geschäftsbereichen, die im veränderten regulatorischen Umfeld keine attraktiven Renditemöglichkeiten bieten, und der höhere Aufwand infolge der raschen Realisierung unseres Kostensenkungsprogramms belasteten unser Ergebnis im vierten Quartal 2011 mit rund CHF 1,0 Mia. Wir sind überzeugt, dass wir mithilfe dieser langfristig ausgerichteten Massnahmen gut aufgestellt sein werden, um sowohl für unsere Kunden als auch für unsere Aktionäre sehr gute Ergebnisse zu erzielen.

Der Verwaltungsrat wird der Generalversammlung für das Geschäftsjahr 2011 eine Ausschüttung von CHF 0.75 pro Aktie beantragen. Die Aktionäre haben die Wahl, die Ausschüttung in bar oder in Form von Aktien der Credit Suisse Group zu beziehen.

Ergebnis der Geschäftsbereiche im vierten Quartal 2011

Im Private Banking halten wir an unserer langfristigen Wachstumsstrategie fest und treiben die Weiterentwicklung unserer globalen Präsenz mit der Kombination aus On- und Offshore-Angebot weiter voran. Dank unseres ausgezeichneten Beratungsprozesses und der engen Zusammenarbeit zwischen unseren drei Divisionen können wir für unsere Kunden rund um den Globus ein umfassendes Dienstleistungs- und Beratungsangebot bereitstellen. Wir richten unser Geschäft auf das neue Marktumfeld aus. Deshalb haben wir in der zweiten Jahreshälfte 2011 eine Initiative lanciert, um unser Geschäftsportfolio zu optimieren und unsere Profitabilität zu steigern. Wir werden weiterhin in stärker wachsende und grosse Märkte investieren; gleichzeitig wollen wir die Produktivität und Effizienz unserer Onshore-Aktivitäten verbessern. Aufgrund der Vorteile unseres integrierten Geschäftsmodells ist das Kundensegment der Ultra High Net Worth Individuals (UHNWI) ein wichtiger Wachstumsbereich für die Bank. Deshalb haben wir weitere Kundenberater zur Betreuung dieser Kunden eingestellt. Wir bauen unsere starke Stellung im Markt Schweiz aus, zudem setzen wir Massnahmen zur Effizienzsteigerung um. In einem Umfeld, das geprägt ist durch niedrige Zinsen und verhaltene Kundenaktivität, hat Kostenmanagement nach wie vor hohe Priorität.

In einem schwierigen Umfeld generierte das Private Banking im vierten Quartal Netto-Neugelder von CHF 7,6 Mia., von denen ein Grossteil auf die Emerging Markets und das UHNWI-Kundensegment entfiel. Auch der Bereich Corporate & Institutional Clients in der Schweiz wies einen hohen Netto-Neugeldzufluss aus. Im Bereich Wealth Management Clients belief sich der Nettoertrag im vierten Quartal 2011 auf insgesamt CHF 2'119 Mio. Dies entspricht einem Rückgang von 14% gegenüber dem vierten Quartal 2010 und ist hauptsächlich zurückzuführen auf tiefere transaktionsabhängige Erträge aufgrund verhaltener Kundenaktivität. Der Bereich Wealth Management Clients wies im vierten Quartal 2011 einen Vorsteuergewinn von CHF 284 Mio. aus. Dieser Rückgang von 53% gegenüber dem vierten Quartal 2010 ist zurückzuführen auf tiefere Erträge infolge deutlich schwächerer Kundenaktivität und auf höhere Rückstellungen für Kreditrisiken. Im Bereich Corporate & Institutional Clients betrug der Nettoertrag CHF 455 Mio. Damit blieb er im Vergleich zum vierten Quartal 2010 unverändert. Der Vorsteuergewinn ging gegenüber dem Vorjahresquartal aufgrund gestiegener Rückstellungen für Kreditrisiken um 16% auf CHF 183 Mio. zurück.

Wie zu einem früheren Zeitpunkt bekannt gegeben, laufen weiterhin Untersuchungen betreffend frühere grenzüberschreitende Geschäfte von Schweizer Banken durch US-Behörden. Wir arbeiten mit den staatlichen Behörden an einer Lösung in dieser Angelegenheit. Die Credit Suisse spricht sich nachdrücklich für eine Lösung aus, die für die Behörden der USA und der Schweiz annehmbar ist. Die Credit Suisse will in dieser Angelegenheit verantwortungsvoll und im Einklang mit ihren gesetzlichen Verpflichtungen

tungen mit den Behörden in den USA und in der Schweiz zusammen eine Lösung finden.

Auch im Investment Banking haben wir Massnahmen zur Weiterentwicklung unseres Geschäftsmodells ergriffen: Wir investieren in Wachstumsbereiche, in denen wir über klare Wettbewerbsvorteile verfügen und von den Synergien zwischen unseren drei Divisionen profitieren können. Zudem haben wir einen deutlichen Abbau unserer risikogewichteten Aktiven nach Basel III vorgenommen, insbesondere in unserem Anleihengeschäft, und unsere Kostenbasis verringert. Im vierten Quartal 2011 wurden die risikogewichteten Aktiven nach Basel III um CHF 35 Mia. gegenüber dem Vorquartal reduziert. Damit setzen wir den Plan, den wir im Herbst 2011 angekündigt haben, beschleunigt um. Durch diese Entlastung unserer Bilanz können wir rasch Kapital freisetzen für kundenorientierte Geschäftsbereiche, die nachhaltige, attraktive Renditen bieten. Die Massnahmen zur Weiterentwicklung des Geschäftsmodells führten im vierten Quartal 2011 zu einem Rückgang der Erträge im Investment Banking, da wir durch den Rückzug aus Geschäftsbereichen und den Abbau von risikogewichteten Aktiven Verluste verzeichneten. Wir sind überzeugt, dass diese Massnahmen, obwohl sie unser Ergebnis kurzfristig belasten, notwendig waren und uns künftig zugutekommen werden. Unsere Kunden wissen das konservative Risikoprofil und die starke Kapitalbasis unserer Bank zu schätzen.

Im vierten Quartal 2011 wies das Investment Banking einen Vorsteuerverlust von CHF 1'305 Mio. aus. Hauptursache hierfür war ein tieferer Nettoertrag, der nur zum Teil durch einen niedrigeren Geschäftsaufwand kompensiert wurde. Der Nettoertrag belief sich auf CHF 1'251 Mio. und lag damit um 64% unter dem Ergebnis des vierten Quartals 2010. Der Rückgang ist in erster Linie auf gesunkene Erträge aus dem Handelsgeschäft zurückzuführen. Im Anleihengeschäft ging der Nettoertrag im vierten Quartal 2011 deutlich zurück. Grund hierfür waren die schwierigen Handelsbedingungen, die anhaltend geringe Kundenaktivität und ungünstige Marktentwicklungen im Zusammenhang mit Absicherungen. Im Aktiengeschäft, in dem wir eine führende Position einnehmen, sorgten verhaltene Kundenumsätze für einen Rückgang der Erträge. Wir verzeichneten im Geschäftsbereich Prime Services ein gutes Ergebnis mit einer Zunahme der Kundenguthaben und wiesen im Bereich Cash Equities trotz rückläufiger Kundenzufüsse robuste Erträge aus. Unser Ergebnis im Derivatgeschäft wurde beeinträchtigt durch geringere Kundenumsätze in Europa und Asien sowie durch Verluste aus Absicherungen zur Wahrung unserer konservativen Risikoposition. Das Ergebnis im Emissions- und Beratungsgeschäft fiel tiefer aus als im vierten Quartal 2010, was auf die anhaltend geringe branchenweite Emissionstätigkeit und auf rückläufige M&A-Aktivitäten zurückzuführen ist.

Die fortlaufende Umsetzung unserer Strategie im Asset Management erweist sich als erfolgreich. Sie ist ausgerichtet auf eine Steigerung der gebührenabhängigen Erträge und auf Investitionen in den Bereich Multi Asset Class Solutions, in alternative Anlagen und in das Schweizer Geschäft. Im Geschäftsjahr 2011 verzeichnete das Asset Management höhere gebührenabhängige Erträge und tiefere Kosten.

Das Asset Management wies im Berichtsquartal einen Nettoertrag von CHF 455 Mio. aus, was einem Rückgang von 26% gegenüber dem Vorjahresquartal entspricht. Hauptgrund für diesen Rückgang waren neben gesunkenen Performance-Gebühren auch Carried Interests aus realisierten Private-Equity-Gewinnen sowie niedrigere Anlagegewinne. Der Vorsteuergewinn betrug CHF 87 Mio. und lag damit 52% unter dem Ergebnis des vierten Quartals 2010. Diese Entwicklung ist auf den Rückgang des Nettoertrags zurückzuführen, der zum Teil durch einen geringeren Geschäftsaufwand kompensiert wurde.

Vergütung 2011

Die Credit Suisse ist einer verantwortungsvollen Vergütungspraxis verpflichtet, die sich an der langfristigen Leistung ausrichtet und den Interessen der Aktionäre Rechnung trägt. Als Folge des tieferen absoluten Ergebnisses der Gruppe im Vergleich zum Vorjahr ging für 2011 der Gesamtwert der gruppenweiten diskretionären variablen leistungsabhängigen Vergütungen um 41% zurück.

Der Gesamtwert der variablen Vergütungen, welche die aktuellen Geschäftsleitungsmitglieder für 2011 zugeteilt erhielten, war 57% tiefer als für das Jahr 2010. Wie bereits seit vier Jahren wurde auch für 2011 die variable Vergütung der Geschäftsleitungsmitglieder zu 100% in aufgeschobenen Instrumenten zugeteilt.

Aktueller Geschäftsgang

Wir sind uns des anhaltend ungewissen Markt- und Konjunkturfelds bewusst. Gleichzeitig stimmt uns unser guter Start ins Jahr 2012 zuversichtlich. Die bereinigte* Eigenkapitalrendite seit Jahresbeginn entspricht unserem Zielwert von 15%, auch aufgrund unserer Massnahmen zur Risiko- und Kostensenkung. Wir haben die Reduktion risikogewichteter Aktiven beschleunigt und gehen davon aus, dass wir das ursprünglich für Ende 2012 anvisierte Niveau risikogewichteter Aktiven nach Basel III neun Monate früher als geplant erreichen. Die Umsetzung unseres bereits angekündigten und bis Ende 2013 abzuschliessenden Kostensenkungsprogramms im Umfang von CHF 2,0 Mia. verläuft planmässig. Unser Ergebnis und die Kosten, ohne Berücksichtigung der Ausgaben für das Vergütungsinstrument PAF2, dürften ab dem ersten Quartal 2012 die Reduktion unserer annualisierten Kostenbasis um CHF 1,2 Mia. widerspiegeln.

Freundliche Grüsse

Urs Rohner

Brady W. Dougan

Februar 2012

* Die bereinigten Ergebnisse sind Nicht-GAAP-Finanzkennzahlen. Die bereinigte Eigenkapitalrendite und der bereinigte Vorsteuergewinn (Kernergebnis) für 2011 berücksichtigen nicht die Fair-Value-Gewinne auf eigenen Verbindlichkeiten und Stand-alone-Derivaten von CHF 919 Mio. (CHF 616 Mio. nach Steuern), Rückstellungen für Rechtsstreitigkeiten von CHF 478 Mio. (CHF 428 Mio. nach Steuern) in Zusammenhang mit den Steuerangelegenheiten in den USA und Deutschland sowie Kosten in Zusammenhang mit den Massnahmen zur Effizienzsteigerung von CHF 847 Mio. (CHF 641 Mio. nach Steuern). Die bereinigte Eigenkapitalrendite seit Jahresbeginn berücksichtigt nicht den Fair-Value-Verlust auf eigenen Verbindlichkeiten und Stand-alone-Derivaten sowie Kosten für PAF2.

Finanzkennzahlen

	in / Ende			Veränderung in %		in / Ende			Veränderung in %	
	4Q11	3Q11	4Q10	Quartal	Jahr	2011	2010	Jahr		
Reingewinn (in Mio. CHF)										
Den Aktionären zurechenbarer Reingewinn/(-verlust)	(637)	683	841	–	–	1 953	5 098	(62)		
davon aus fortzuführenden Geschäftsbereichen	(637)	683	841	–	–	1 953	5 117	(62)		
Ergebnis pro Aktie (in CHF)										
Unverwässertes Ergebnis pro Aktie	(0.62)	0.54	0.59	–	–	1.37	3.91	(65)		
Verwässertes Ergebnis pro Aktie	(0.62)	0.53	0.59	–	–	1.36	3.89	(65)		
Eigenkapitalrendite (%)										
Den Aktionären zurechenbare Eigenkapitalrendite (Jahresbasis)	(7.7)	8.7	9.8	–	–	6.0	14.4	–		
Kernergebnis (in Mio. CHF) ¹										
Nettoertrag	4 473	6 817	6 960	(34)	(36)	25 429	30 625	(17)		
Rückstellung für Kreditrisiken	97	84	(23)	15	–	187	(79)	–		
Total Geschäftsaufwand	5 374	5 697	5 676	(6)	(5)	22 493	23 904	(6)		
Ergebnis aus fortzuführenden Geschäftsbereichen vor Steuern	(998)	1 036	1 307	–	–	2 749	6 800	(60)		
Kernergebnis: Kennzahlen der Erfolgsrechnung (in %) ¹										
Aufwand-Ertrags-Verhältnis	120.1	83.6	81.6	–	–	88.5	78.1	–		
Gewinnmarge vor Steuern	(22.3)	15.2	18.8	–	–	10.8	22.2	–		
Effektiver Steuersatz	39.8	32.0	31.0	–	–	24.4	22.8	–		
Reingewinnmarge ²	(14.2)	10.0	12.1	–	–	7.7	16.6	–		
Verwaltete Vermögen und Netto-Neugelder (in Mia. CHF)										
Verwaltete Vermögen	1 229.5	1 196.8	1 253.0	2.7	(1.9)	1 229.5	1 253.0	(1.9)		
Netto-Neugelder	0.4	7.1	13.9	(94.4)	(97.1)	40.9	69.0	(40.7)		
Bilanzdaten (in Mio. CHF)										
Total Aktiven	1 049 165	1 061 521	1 032 005	(1)	2	1 049 165	1 032 005	2		
Ausleihungen, netto	233 413	226 447	218 842	3	7	233 413	218 842	7		
Total Eigenkapital der Aktionäre	33 674	33 519	33 282	0	1	33 674	33 282	1		
Materielles Eigenkapital der Aktionäre ³	24 795	24 889	24 385	–	2	24 795	24 385	2		
Buchwert pro ausstehende Aktie (in CHF)										
Total Buchwert pro Aktie	27.59	27.86	28.35	(1)	(3)	27.59	28.35	(3)		
Ausstehende Aktie (in Mio.)										
Ausgegebene Stammaktien	1 224.3	1 203.0	1 186.1	2	3	1 224.3	1 186.1	3		
Eigene Aktien	(4.0)	0.0	(12.2)	–	(67)	(4.0)	(12.2)	(67)		
Ausstehende Aktien	1 220.3	1 203.0	1 173.9	1	4	1 220.3	1 173.9	4		
Börsenkapitalisierung										
Börsenkapitalisierung (in Mio. CHF)	27 021	28 872	44 683	(6)	(40)	27 021	44 683	(40)		
Börsenkapitalisierung (in Mio. USD)	28 747	31 567	47 933	(9)	(40)	28 747	47 933	(40)		
BIZ-Kennzahlen (Basel II.5) ⁴										
Risikogewichtete Aktiven (in Mio. CHF)	241 753	243 758	247 702	–	–	241 753	247 702	–		
Kernkapitalquote (Tier 1) (in %)	15.2	14.3	14.2	–	–	15.2	14.2	–		
Inneres Kernkapital (Core Tier 1) (in %)	10.7	10.0	9.7	–	–	10.7	9.7	–		
Dividende pro Aktie (in CHF)										
Dividende pro Aktie	–	–	–	–	–	0.75 ⁵	1.30 ⁶	–		
Anzahl Mitarbeitende (Vollzeitbasis)										
Anzahl Mitarbeitende	49 700	50 700	50 100	(2)	(1)	49 700	50 100	(1)		

¹ Weitere Informationen zum Kernergebnis finden sich in I (Englisch): Credit Suisse results – Credit Suisse – Credit Suisse reporting structure and Core Results. ² Basiert auf den Aktionären zurechenbaren Beträgen. ³ Das materielle Eigenkapital der Aktionäre, eine Nicht-GAAP-Finanzkennzahl, wird durch Abzug des Goodwill und der sonstigen immateriellen Werte vom Total Eigenkapital der Aktionäre berechnet. ⁴ Unter Basel II.5 seit 31. Dezember 2011. Bisher unter Basel II ausgewiesen. Für weitere Informationen verweisen wir auf IV – Treasury, Risiko, Bilanz und Ausserbilanz – Treasury Management – Kapitalbewirtschaftung. ⁵ Antrag des Verwaltungsrats an die Generalversammlung vom 27. April 2012. Aus der Reserve aus Kapitaleinlage zu bezahlen. ⁶ Aus der Reserve von Kapitaleinlagen bezahlt.

Aktionärsinformation: Termine und Quellen

Termine Aktionärsinformation

Resultat des ersten Quartals 2012	Mittwoch, 25. April 2012
Generalversammlung	Freitag, 27. April 2012
Resultat des zweiten Quartals 2012	Donnerstag, 26. Juli 2012

Investor Relations

Telefon	+41 44 333 71 49
E-Mail	investor.relations@credit-suisse.com
Internet	www.credit-suisse.com/investors

Media Relations

Telefon	+41 844 33 88 44
E-Mail	media.relations@credit-suisse.com
Internet	www.credit-suisse.com/news

Zusätzliche Informationen

Ergebnisse / Finanzinformationen	www.credit-suisse.com/results
Gedruckte Exemplare	Credit Suisse AG Publikationenbestellungen/TLSA 221 Postfach 8070 Zürich Schweiz

US-Aktienregister und Registerführer

ADS-Depotbank	Deutsche Bank Trust Company Americas
Adresse	Credit Suisse c/o American Stock Transfer & Trust Co. Peck Slip Station P.O. Box 2050 New York, NY 10272-2050 USA
Anrufe aus den USA/Kanada	+1 800 301 3517
Anrufe aus anderen Ländern	+1 718 921 81 37
E-Mail	DB@amstock.com

Schweizer Aktienregister und Registerführer

Adresse	Credit Suisse Group AG Abteilung RXS 8070 Zürich Schweiz
Telefon	+41 44 332 26 60
Fax	+41 44 332 98 96

Vorsorglicher Hinweis zu Aussagen über die künftige Entwicklung

Dieser Bericht enthält Aussagen, die Aussagen über die künftige Entwicklung («forward-looking statements») im Sinne des US-Gesetzes zur Reform privater Rechtsstreitigkeiten über Wertpapiere (Private Securities Litigation Reform Act) darstellen. Des Weiteren können wir sowie Dritte in unserem Namen in Zukunft Angaben machen, die Aussagen über künftige Entwicklungen beinhalten. Solche Aussagen über künftige Entwicklungen betreffen insbesondere:

- unsere Pläne oder Ziele,
- unsere künftigen wirtschaftlichen Leistungen oder Aussichten,
- die möglichen Auswirkungen bestimmter Unwägbarkeiten auf unseren künftigen Erfolg sowie
- Annahmen, die solchen Aussagen zugrunde liegen.

Wörter wie «glauben», «annehmen», «erwarten», «beabsichtigen» oder «planen» und ähnliche Ausdrücke sollen Aussagen über die künftige Entwicklung kenntlich machen, sind aber nicht das einzige Mittel, um solche Aussagen kenntlich zu machen. Wir beabsichtigen nicht, diese Aussagen über die künftige Entwicklung zu aktualisieren, sofern wir nicht durch anwendbare Wertpapiergesetze dazu verpflichtet sind.

Aufgrund ihrer Art beinhalten Aussagen über künftige Entwicklungen allgemeine und spezifische Risiken und Ungewissheiten; und es besteht die Gefahr, dass Vorhersagen, Prognosen, Projektionen und Ergebnisse, die in zukunftsgerichteten Aussagen beschrieben oder impliziert sind, nicht eintreffen. Wir weisen Sie vorsorglich darauf hin, dass mehrere wichtige Faktoren dazu führen können, dass die Ergebnisse wesentlich von den Plänen, Zielen, Erwartungen, Einschätzungen und Absichten abweichen, die in solchen Aussagen erwähnt sind. Zu diesen Faktoren gehören unter anderem:

- die Fähigkeit, eine ausreichende Liquidität aufrechtzuerhalten und auf die Kapitalmärkte zuzugreifen;
- Schwankungen der Märkte und Zinssätze und Höhe der Zinssätze;
- die Stärke der Weltwirtschaft im Allgemeinen und die Stärke der Wirtschaft in den Ländern, in denen wir tätig sind, insbesondere das Risiko der anhaltenden langsamen Wirtschaftserholung in den USA und in anderen Industrieländern im Jahr 2012 und danach;
- die direkten und indirekten Auswirkungen einer anhaltenden Verschlechterung oder einer langsamen Erholung von privaten und gewerblichen Immobilienmärkten;
- weitere negative Ratingmassnahmen von Ratingagenturen in Bezug auf Emittenten von Staatsanleihen, strukturierte Kreditprodukte oder andere kreditbezogene Risiken;
- Die Fähigkeit, unsere strategischen Ziele zu erreichen. Dazu gehören bessere Ergebnisse, reduzierte Risiken, tiefere Kosten und der effizientere Einsatz von Kapital;

- die Fähigkeit von Gegenparteien, ihre Verpflichtungen uns gegenüber zu erfüllen;
- die Auswirkungen und Veränderungen haushalts-, währungs-, handels- und steuerpolitischer Massnahmen und von Währungsschwankungen;
- politische und gesellschaftliche Entwicklungen wie Krieg, Unruhen oder terroristische Aktivitäten;
- die Möglichkeit von Devisenkontrollen, Enteignung, Verstaatlichung oder Beschlagnahmung von Vermögen in Ländern, in denen wir tätig sind;
- betriebliche Faktoren wie Systemausfall, menschliches Versagen oder die nicht ordnungsgemässe Umsetzung von Verfahrensweisen;
- Massnahmen von Aufsichtsbehörden in Bezug auf unser Geschäft und unsere Praktiken in einem oder mehreren der Länder, in denen wir tätig sind;
- die Auswirkungen von Änderungen an Gesetzen, Vorschriften oder Rechnungslegungsgrundsätzen oder -praktiken;
- der Wettbewerb in Regionen oder Geschäftsbereichen, in denen wir tätig sind;
- die Fähigkeit, qualifiziertes Personal zu halten und zu gewinnen;
- die Fähigkeit, unsere Reputation zu wahren und unsere Marke zu fördern;
- die Fähigkeit, unseren Marktanteil zu steigern und unseren Aufwand zu kontrollieren;
- technologische Veränderungen;
- die zeitgerechte Entwicklung und Annahme unserer neuen Produkte und Dienstleistungen und der subjektive Gesamtwert dieser Produkte und Dienstleistungen für deren Benutzer;
- Akquisitionen, einschliesslich der Fähigkeit, akquirierte Unternehmen erfolgreich zu integrieren, sowie Veräusserungen, einschliesslich der Fähigkeit, nicht zum Kernvermögen gehörende Vermögenswerte zu verkaufen;
- der ungünstige Ausgang von Rechtsstreitigkeiten und anderen Unwägbarkeiten;
- die Fähigkeit, unsere Kosteneffizienzziele und andere Kostenvorgaben zu erreichen; sowie
- unser Erfolg bei der Bewältigung der Risiken, mit denen die genannten Faktoren behaftet sind.

Wir weisen Sie vorsorglich darauf hin, dass die vorstehende Liste wichtiger Faktoren nicht erschöpfend ist. Bedenken Sie bei der Beurteilung von Aussagen über die künftige Entwicklung sorgfältig die obigen Faktoren und andere Ungewissheiten und Ereignisse sowie die Informationen in unserem Geschäftsbericht 2010 unter IX – *Zusätzliche Informationen – Risikofaktoren*.